

**Informe de auditoría del sistema de gestión de la inocuidad alimentaria ISO 22000:2018 en
la empresa “Meriendas Siempre Listo”**

Tatiana Rivera Correa

Jhonn Fredy Montoya Vasquez

Betcy Viviana Marín Elizalde

Asesor

Maria Paulina Mendoza Combatt

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Básicas Tecnología e Ingeniería

Ingeniería de Alimentos

2025

Dedicatoria

A mis padres, son el ejemplo que ha guiado cada paso de mi vida; a mis hermanos y a mi sobrino por su amor incondicional, por su apoyo constante y la alegría que siempre me brindan.

A mi esposo, por su paciencia, comprensión, y por creer en mí incluso cuando yo dudé.

A mi hijo, que desde el cielo ilumina cada uno de mis días. Su recuerdo vive en mi corazón y se convierte en fuerza cuando siento que ya no puedo más. Este logro también es suyo, porque su luz me impulsa a ser mejor y a continuar con valentía.

Tatiana Rivera

Dedico este trabajo a mis padres y a mi hermana, quienes con su amor, ejemplo y palabras de aliento han sido la base de cada uno de mis sueños.

A mi pareja, gracias por tu paciencia infinita, por creer en mí incluso en los días difíciles y por caminar a mi lado en este crecimiento.

Este logro es tan mío como de ustedes.

Jhonn Montoya

Primeramente, doy gracias a Dios, por darme la fortaleza, la claridad para llegar hasta este momento tan importante en mi vida; a mis padres, por su amor y apoyo incondicional; a mi esposo, por acompañarme en cada paso, creer en mí y sostenerme incluso en los días difíciles; a mi hijo, mi mayor inspiración, por recordarme cada día por quién vale la pena luchar y la razón para seguir; y a toda mi familia, que con sus palabras, compañía y ánimo hicieron posible este logro, que también es de ellos.

Betsy Marín

Nota aclaratoria

Para el desarrollo del presente trabajo se utilizó información que no corresponde a la realidad y se hizo con el fin de desarrollar las actividades propuestas en el diplomado; que, para efecto de la evaluación final, corresponde a la propuesta de un plan de mejora para los hallazgos encontrados en la auditoría interna al sistema de gestión de la inocuidad ISO 22000:2018, en un contexto imaginario relacionado con la producción de alimentos, lo cual tiene fines estrictamente evaluativos.

Resumen

El presente documento analiza los resultados de una auditoría interna realizada al sistema de gestión de inocuidad alimentaria de la empresa Meriendas “Siempre Listos”, actualmente en proceso de fortalecimiento para cumplir con los requisitos de la norma ISO 22000:2018. La auditoría permitió evaluar el nivel de implementación del sistema y el grado de conformidad de los procesos relacionados con la recepción de materias primas, el control operacional, la información documentada, la trazabilidad y el liderazgo ejercido por la alta dirección.

Durante la auditoría se identificaron ocho hallazgos, correspondientes a los números 27, 47, 69, 95, 120, 152, 177 y 188. Entre ellos destacan la falta de registros, la ausencia de revisiones actualizadas de la política de inocuidad por parte de la alta dirección y otras debilidades, como la falta de actualización periódica en la evaluación de peligros y la no asignación de recursos económicos para la calibración externa de equipos de medición. Estos aspectos evidencian deficiencias en el mantenimiento de la información documentada, el cumplimiento de procedimientos establecidos y la consistencia de los controles operacionales. Los resultados reflejan oportunidades de mejora que requieren ajustes en la gestión documental, un fortalecimiento de la trazabilidad y un mayor seguimiento por parte de la dirección.

El análisis de los hallazgos permite establecer prioridades de intervención y proponer acciones de mejora orientadas a garantizar la actualización de documentos, la consolidación de registros críticos y el cumplimiento continuo de los requisitos de la norma.

Palabras clave: inocuidad, auditoría interna, ISO 22000:2018, no conformidad, trazabilidad.

Abstract

This document analyzes the results of an internal audit conducted on the food safety management system of Meriendas “Siempre Listos”, which is currently undergoing strengthening to comply with the requirements of the ISO 22000:2018 standard. The audit made it possible to assess the level of system implementation and the degree of conformity of processes related to raw material reception, operational control, documented information, traceability, and the leadership exercised by top management.

During the audit, eight findings were identified—numbers 27, 47, 69, 95, 120, 152, 177, and 188. Among them, the most notable issues include missing records and the lack of updated reviews of the food safety policy by top management. Additional weaknesses were also observed, such as the absence of periodic updates to hazard assessments and the lack of financial resources allocated for external calibration of measuring equipment. These aspects reveal deficiencies in maintaining documented information, complying with established procedures, and ensuring consistency in operational controls. The results highlight improvement opportunities that require adjustments in document management, strengthened traceability, and increased oversight by management.

The analysis of the findings allows for the establishment of intervention priorities and the proposal of improvement actions aimed at ensuring document updates, the consolidation of critical records, and the continuous fulfillment of the standard’s requirements.

Keywords: food safety, internal audit, ISO 22000:2018, non-conformity, traceability.

Tabla de Contenido

Introducción	9
Justificación	10
Objetivos.....	11
Objetivo General	11
Objetivos específicos.....	11
Marco teórico	12
Marco conceptual.....	14
Informes de Auditoría.....	20
Conclusiones	37
Recomendaciones	38
Referencias bibliográficas.....	39
Apéndices.....	40

Lista de Tablas

Tabla 1 Informe de auditoría interna al SGIA ISO 22000:2018, hallazgo 27.....	20
Tabla 2 Informe de auditoría interna al SGIA ISO 22000:2018, hallazgo 47... ..	22
Tabla 3 Informe de auditoría interna al SGIA ISO 22000:2018, hallazgo 69... ..	24
Tabla 4 Informe de auditoría interna al SGIA ISO 22000:2018, hallazgo 95... ..	26
Tabla 5 Informe de auditoría interna al SGIA ISO 22000:2018, hallazgo 120... ..	29
Tabla 6 Informe de auditoría interna al SGIA ISO 22000:2018, hallazgo 152... ..	31
Tabla 7 Informe de auditoría interna al SGIA ISO 22000:2018, hallazgo 177... ..	33
Tabla 8 Informe de auditoría interna al SGIA ISO 22000:2018, hallazgo 188... ..	35

Lista de Apéndices

Apéndice A <i>Programa de auditoría interna empresa meriendas “siempre listo”</i>	40
--	----

Introducción

La gestión de la inocuidad alimentaria constituye un elemento crítico para las organizaciones del sector de alimentos que requieren asegurar la producción de alimentos seguros y conformes con los requisitos legales y del cliente. En este marco, la norma ISO 22000:2018 establece una estructura de alto nivel y un conjunto de requisitos técnicos que permiten estandarizar los procesos operacionales, gestionar de manera sistemática los peligros relacionados con la inocuidad y consolidar una cultura organizacional orientada al control del riesgo.

Meriendas “Siempre Listos”, en su compromiso con la conformidad normativa y la mejora continua, ha adoptado ISO 22000:2018 como fundamento para la gestión integral de sus procesos.

Con el objetivo de verificar la eficacia y el grado de implementación del sistema de gestión de la inocuidad alimentaria, se ejecutó una auditoría interna que incluyó la revisión de la documentación aplicable, la observación de las actividades operativas y el análisis de los registros generados en los diferentes procesos. Como resultado, se identificaron ocho hallazgos correspondientes a los números 27, 47, 69, 95, 120, 152, 177 y 188. Los cuales se desarrollan en el presente informe. Su análisis permite determinar las brechas de cumplimiento existentes y establecer las acciones de mejora necesarias para fortalecer la conformidad y desempeño del sistema de gestión.

Justificación

La ejecución de auditorías internas constituye un componente esencial dentro de cualquier sistema de gestión basado en normas internacionales, dado que permite verificar el grado de conformidad con los requisitos aplicables, identificar desviaciones y proporcionar insumos objetivos para la toma de decisiones. En el caso de Meriendas “Siempre Listos”, la auditoría del sistema de gestión ISO 22000:2018 es un mecanismo indispensable para garantizar la inocuidad de los productos elaborados y asegurar que los procedimientos implementados se encuentren alineados con las buenas prácticas de manufactura, la legislación vigente y los compromisos establecidos por la organización.

La identificación de hallazgos especialmente aquellos asociados con la gestión documental, la trazabilidad, los controles operacionales y las responsabilidades de la alta dirección evidencia la necesidad de robustecer la estructura del sistema, así como de fortalecer la disciplina organizacional respecto de la generación de registros y el cumplimiento de los procedimientos establecidos. La atención oportuna de estos aspectos permitirá mejorar la capacidad de respuesta ante situaciones de emergencia, incrementar la confiabilidad del sistema de gestión y avanzar de manera efectiva hacia la obtención de la certificación conforme a la norma.

Objetivos

Objetivo General

Evaluar los hallazgos identificados durante la auditoría interna del sistema de gestión de inocuidad alimentaria ISO 22000:2018 en la empresa Meriendas “Siempre Listos”, con el fin de analizar su impacto y proponer oportunidades de mejora que fortalezcan el cumplimiento de los requisitos normativos.

Objetivos Específicos

Identificar y describir los hallazgos detectados en los procesos evaluados durante la auditoría interna.

Analizar el grado de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 22000:2018 asociados a cada hallazgo.

Proponer oportunidades de mejora orientadas a corregir las desviaciones encontradas y fortalecer la gestión de la inocuidad.

Contribuir al fortalecimiento del sistema mediante recomendaciones que permitan mejorar la toma de decisiones y la documentación del proceso.

Marco Teorico

La gestión moderna en las organizaciones requiere la implementación de sistemas que garanticen eficiencia operativa, cumplimiento normativo y sostenibilidad. En este contexto, las normas ISO se constituyen en marcos de referencia internacionales que estandarizan procesos, fortalecen la gestión basada en riesgos y permiten la mejora continua. En el ámbito alimentario, ambiental y de auditoría, las normas ISO 22000:2018, ISO 14001:2015 e ISO 19011:2018 ofrecen directrices metodológicas que orientan a las organizaciones hacia prácticas seguras, sostenibles y verificables.

La norma ISO 22000:2018 establece los requisitos para implementar un Sistema de Gestión de la Inocuidad Alimentaria (SGIA) basado en el control de peligros en toda la cadena alimentaria. Su estructura alineada con el Anexo SL facilita la integración con otros sistemas de gestión y combina los Programas Prerrequisitos (PPR), los Programas Prerrequisitos Operacionales (PPRO) y los principios del sistema HACCP. Esta integración promueve un enfoque preventivo fundamentado en la identificación de peligros, la evaluación del riesgo, la comunicación interna y externa, la trazabilidad y la gestión documentada. La alta dirección desempeña un papel determinante en la definición de la política de inocuidad, la asignación de recursos y el liderazgo del sistema, mientras que los procesos de planificación, operación, verificación y mejora aseguran la eficacia del SGIA (ICONTEC, 2018; Organización Panamericana de la Salud [OPS], s. f.).

En el ámbito ambiental, la norma ISO 14001:2015 proporciona una estructura para establecer un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) orientado a prevenir la contaminación, proteger el medio ambiente y cumplir la legislación ambiental. Este estándar enfatiza la identificación de aspectos e impactos ambientales, el enfoque de ciclo de vida, la gestión del

riesgo ambiental y el control operacional. También exige liderazgo activo, competencia del personal, comunicación eficaz y evaluación del desempeño ambiental mediante indicadores y revisiones periódicas. La adopción de la ISO 14001:2015 contribuye al uso eficiente de recursos, a la minimización de impactos y al fortalecimiento de una cultura ambiental sostenible dentro de las organizaciones (ICONTEC, 2015).

Las auditorías que permiten evaluar la eficacia de estos sistemas se desarrollan conforme a la ISO 19011:2018, la cual establece directrices para auditar cualquier sistema de gestión. La norma define principios fundamentales como la integridad, la presentación imparcial, la evidencia objetiva, la confidencialidad y la conducta profesional del auditor. Además, incorpora el enfoque basado en riesgos para la planificación, selección del equipo auditor y ejecución de las auditorías. También determina las competencias necesarias del auditor, los métodos de evaluación y el proceso completo de auditoría, desde la elaboración del programa hasta la comunicación de hallazgos y cierre. Este estándar asegura auditorías sistemáticas, coherentes y confiables que fortalecen la toma de decisiones y permiten la mejora continua del sistema auditado (ICONTEC, 2018; Sevilla, 2019).

En conjunto, las normas ISO 22000:2018, ISO 14001:2015 e ISO 19011:2018 constituyen un marco integral que favorece la seguridad alimentaria, la protección ambiental y la transparencia en los procesos de evaluación. Su estructura común permite la integración efectiva de los sistemas de gestión, facilitando la estandarización de procesos, el control de riesgos y la sostenibilidad organizacional. Estas normas fortalecen la cultura de prevención, el enfoque basado en riesgos y la mejora continua, elementos esenciales para organizaciones que buscan competitividad, cumplimiento regulatorio y credibilidad en mercados globalizados.

Marco Conceptual

Nivel Aceptable

Nivel de un peligro relacionado con la inocuidad de los alimentos que no se debe exceder en el producto terminado proporcionado por la organización. (ISO, 2018).

Criterio de Acción

Especificación medible u observable para el seguimiento de un PPRO. (ISO, 2018).

Auditoría

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de auditoría y evaluarla objetivamente para determinar el grado en el que se cumplen los criterios de auditoría. (ISO, 2018).

Competencia

Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades para lograr los resultados previstos. (ISO, 2018).

Conformidad

Cumplimiento de un requisito. (ISO, 2018).

Contaminación

Introducción o incidencia de un contaminante incluyendo un peligro relacionado con la inocuidad de los alimentos en un producto o ambiente de elaboración. (ISO, 2018).

Mejora Continua

Actividad recurrente para mejorar el *desempeño*. (ISO, 2018).

Medida de Control

Acción o actividad que es esencial para prevenir un peligro relacionado con la inocuidad de los alimentos significativo o reducirlo a un nivel aceptable. (ISO, 2018).

Corrección

Acción para eliminar una no conformidad detectada (ISO, 2018).

Acción Correctiva

Acción para eliminar la causa de una no conformidad y para prevenir la recurrencia. (ISO, 2018).

Punto Crítico de Control (PCC)

Etapas en el proceso en la que se aplican las medidas de control para prevenir o reducir un peligro significativo relacionado con la inocuidad de los alimentos hasta un nivel aceptable, y límites críticos definidos y la medición permite la aplicación de correcciones. (ISO, 2018).

Límite Crítico

Valor medible que diferencia la aceptabilidad de la inaceptabilidad. (ISO, 2018).

Información Documentada

Información requerida para ser controlada y mantenida por una organización y el medio en el cual está contenida. (ISO, 2018).

Eficacia

Medida en que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados. (ISO, 2018).

Producto Terminado

Producto que no se someterá a procesamiento o transformación posterior por parte de la Organización. (ISO, 2018).

Alimento para Animales Productores de Alimentos

Productos simples o compuestos, ya sean procesados, semi-procesados o crudos, que se destinan para la alimentación de animales productores de alimentos. (ISO, 2018).

Diagrama de Flujo

Presentación esquemática y sistemática de la secuencia e interacciones de las etapas en el proceso. (ISO, 2018).

Alimento

Sustancia (ingrediente), ya sea procesada, semi-procesada o cruda, que se destina para consumo, e incluye bebidas, goma de mascar y cualquier sustancia que se haya utilizado en la fabricación, preparación o tratamiento de "alimentos", pero no incluye cosméticos ni tabaco o sustancias (ingredientes) usados solamente como fármacos. (ISO, 2018).

Alimento para Animales

Productos simples o compuestos, ya sean procesados, semi-procesados o crudos, que se destinan para la alimentación de animales que no producen alimentos. (ISO, 2018).

Cadena Alimentaria

Secuencia de etapas en la producción, procesamiento, distribución, almacenamiento, y manipulación de un alimento y sus ingredientes, desde la producción primaria hasta el consumo. (ISO, 2018).

Inocuidad de los Alimentos

Seguridad que el alimento no causará un efecto adverso en la salud para el consumidor cuando se prepara y/o se consume de acuerdo con su uso previsto. (ISO, 2018).

Peligro Relacionado con la Inocuidad de los Alimentos

Agente biológico, químico o físico en el alimento con potencial de causar un efecto adverso en la Salud. (ISO, 2018).

Parte Interesada

Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad. (ISO, 2018).

Lote

Cantidad definida de un producto producido y/o procesado y/o envasado/embalado bajo las mismas condiciones esencialmente. (ISO, 2018).

Sistema de Gestión

Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos. (ISO, 2018).

Medición

Proceso para determinar un valor. (ISO, 2018).

Seguimiento

Determinación del estado de un sistema, un proceso o una actividad. (ISO, 2018).

No Conformidad

Incumplimiento de un requisito. (ISO, 2018).

Objetivo

Resultado a lograr. (ISO, 2018).

Programa de Prerrequisito Operativo (PPRO)

Medida de control o combinación de medidas de control aplicadas para prevenir o reducir un peligro significativo relacionado con la inocuidad de los alimentos a un nivel aceptable, y donde el criterio de acción y medición u observación permite el control efectivo del proceso y/o producto. (ISO, 2018).

Organización

Persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos. (ISO, 2018).

Contratar Externamente

Establecer un acuerdo mediante el cual una organización externa realiza parte de una función o proceso de una organización. (ISO, 2018).

Desempeño

Resultado medible. (ISO, 2018).

Política

Intenciones y dirección de una organización (3.31) como las expresa formalmente su alta dirección. (ISO, 2018).

Programa de Prerrequisito (PPR)

Condiciones y actividades básicas que son necesarias dentro de la organización y a lo largo de la cadena alimentaria para mantener la inocuidad de los alimentos. (ISO, 2018).

Proceso

Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan que transforman las entradas en salidas. (ISO, 2018).

Producto

Salida que es el resultado de un proceso. (ISO, 2018).

Requisito

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria (ISO, 2018).

Riesgo

Efecto de la incertidumbre. (ISO, 2018).

Peligro Significativo Relacionado con la Inocuidad de los Alimentos

Peligro relacionado con la inocuidad de los alimentos, identificado mediante la evaluación de peligros, el cual necesita ser controlado por medidas de control. (ISO, 2018).

Alta Dirección

Persona o grupo de personas que dirige o controla una organización al más alto nivel. (ISO, 2018).

Trazabilidad

Capacidad para seguir la historia, aplicación, movimiento y localización de un objeto a través de las etapas especificadas de producción, procesamiento y distribución. (ISO, 2018).

Actualización

Actividad inmediata y/o planificada para asegurar la aplicación de la información más reciente (ISO, 2018).

Validación

Inocuidad de los alimentos obtención de evidencia de que una medida de control (o combinación de medidas de control) serán capaces de controlar eficazmente el peligro significativo relacionado con la inocuidad de los alimentos. (ISO, 2018).

Verificación

Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, que se han cumplido los requisitos especificados. (ISO, 2018).

Informes de Auditoría

Tabla 1

Informe de auditoría interna al SGIA ISO 22000:2018, hallazgo 27.

Informe de auditoría interna al sistema de gestión de inocuidad ISO 22000:2018 empresa “Meriendas Siempre Listos” año 2025

Objetivo	Evaluar la política de inocuidad en la empresa, si cumple con los requisitos establecidos. Verificar la actualización, revisión y comunicación efectiva de la política de inocuidad alimentaria. Determinar las actividades actuales de la organización y su efectividad con la norma como parte del (SGIA).		
Alcance	La auditoría aplicada a este hallazgo abarca la revisión documental de la política de inocuidad vigente, su coherencia con los procesos operativos actuales, los cambios recientes en productos y materias primas, y la verificación de su divulgación en áreas de trabajo, inducciones y comunicaciones internas.		
Lugar	Instalaciones de producción y oficinas administrativas de Meriendas “Siempre Listos”.	Fecha Hora	2025/11/28 8:30 AM

Equipo auditor	Bety V. Marín Elizalde Tatiana Rivera Correa Jhonn F.Montoya Vasquez	Auditado	Alta Dirección
-----------------------	--	-----------------	----------------

Documentos de referencia	ISO 22000:2018
---------------------------------	-----------------------

Conclusiones de auditoría

Durante la auditoría se evidenció que la organización cuenta con una política de inocuidad documentada y publicada, sin embargo, no existe registro que demuestre que haya sido revisada o actualizada dentro de los últimos años. La falta de revisión afecta la alineación de la política con los cambios recientes en procesos, productos e introducción de materias primas.

La empresa Meriendas “Siempre Listos”, ha avanzado significativamente en la implementación del sistema HACCP en su línea “arroz mandarín”, pero aún se requiere fortalecer los compromisos de la alta dirección respecto al mantenimiento y actualización continua del SGIA.

1. Hallazgos positivos encontrados y/o fortalezas

La empresa ha avanzado hacia la integración del sistema ISO 22000:2018, lo cual muestra interés en fortalecer su competitividad y acceso a mercados internacionales.

También se evidencia una estructura operativa organizada para el manejo de materias primas de alto riesgo como productos pesqueros y alimentos con alérgenos.

2. Hallazgos por mejorar (incumplimientos / no conformidades)

Aspecto norma- (PVHA)	N° NC	Requisito NTC ISO 22000:2018	Descripción de la no conformidad
--------------------------	-------	---------------------------------	----------------------------------

Hacer	27	5.2 5.2.1	No se encuentran revisiones actualizadas de la política de inocuidad por parte de la alta dirección, la política encontrada lleva más de 2 años de haber sido estructurada y publicada
-------	----	--------------	--

3. Hallazgos con oportunidades de mejoramiento (observaciones)

Aspecto	Prioridad	Descripción de la oportunidad de mejora
5.2 Política	Media	Se recomienda establecer un programa de revisión periódica de la política de inocuidad, de manera que la alta dirección evalúe y actualice este documento con base en cambios internos, requisitos normativos, resultados del sistema y necesidades de la organización. Esto asegurará que la política siga siendo vigente, aplicable y alineada con el propósito del sistema de inocuidad.
5.2.1 Establecimiento de la política de la inocuidad de los alimentos	Media	La política existente puede fortalecerse incorporando de manera más explícita los compromisos actuales de la empresa, como la mejora continua, el cumplimiento de requisitos legales y el control de riesgos. Actualizar y reformular estos elementos permitirá que la política refleje la situación presente de la organización y apoye de manera más efectiva los objetivos del sistema de gestión.

4. Sugerencias para auditorías de seguimiento

Verificar que la política de inocuidad haya sido actualizada y aprobada por la alta dirección. Confirmar, que la nueva versión haya sido comunicada a todos los niveles de la organización.

5. Numerales de la ISO 22000:2018 con incumplimiento

5.2 y 5.2.1 (Política de Inocuidad Alimentaria)

Nota: se anexan todos los registros de hallazgos.

Se anexan los soportes del hallazgo, incluyendo documentos revisados y registros utilizados en la auditoría.

Fecha informe 2025/11/28

Elaborado por

Betcy Viviana Marín Elizalde

Nota. La tabla contiene el informe de auditoría al SGIA ISO 22000:2018, hallazgo 27 de la empresa Meriendas Siempre Listo.

Tabla 2

Informe de auditoría interna al SGIA ISO 22000:2018, hallazgo 47.

Informe de auditoría interna al sistema de gestión de inocuidad ISO 22000:2018 empresa “Meriendas Siempre Listos” año 2025			
Objetivo	Verificar la definición clara de responsabilidades para la comunicación interna y externa, su alineación con ISO 22000:2018 y la eficacia del procedimiento vigente.		
Alcance	Procesos de Dirección y Comunicaciones; aplicación transversal del procedimiento de comunicación a todas las áreas que interactúan con clientes, proveedores y entidades regulatorias.		
Lugar	Manizales / Sede de Meriendas “Siempre Listos”	Fecha	2025/11/29
		Hora	10:00 AM
Equipo auditor	Jhonn F. Montoya Vasquez Tatiana Rivera Correa Betsy V. Marin Elizalde	Auditado	Dirección; Comunicaciones; representantes de procesos con interfaz externa (Compras, Comercial, Calidad).
Documentos de referencia	ISO 22000:2018, numeral 7.4 Comunicación		
Conclusiones de auditoría			
<p>Se confirma la existencia de un procedimiento de comunicación, pero sin definición explícita de responsabilidades por área, generando duplicidad de funciones y posibles errores en decisiones. Esto incumple ISO 22000:2018 7.4 y afecta la eficacia del sistema.</p> <p>Impacto: Riesgo organizacional (no inocuidad directa), que puede escalar a fallas en gestión de incidentes, reclamaciones y trazabilidad documental si no se corrige.</p> <p>Estado del Hallazgo: No conformidad menor (NC-47).</p>			
1. Hallazgos positivos encontrados y/o fortalezas			
<p>La organización cuenta con un procedimiento formal de comunicación vigente y evidencias de uso (actas, correos, minutas).</p> <p>El sistema HACCP de la línea arroz mandarín está implementado al 100%, lo que demuestra cultura de documentación y control.</p> <p>Existen canales establecidos (correo corporativo, actas, minutas) que facilitan la verificación objetiva.</p>			
2. Hallazgos por mejorar (incumplimientos / no conformidades)			
Aspecto norma- (PVHA)	Nº NC	Requisito NTC ISO 22000:2018	Descripción de la no conformidad
Comunicación interna y externa - Gestión del sistema (verificación/gestión documental)	NC-47	7.4 Comunicación	Existe procedimiento escrito para la comunicación, pero no define el campo de responsabilidad de cada área. Se evidencian duplicidad de funciones y confusión en actividades comunicativas, afectando coherencia interna y externa.

3. Hallazgos con oportunidades de mejoramiento (observaciones)

Aspecto	Prioridad	Descripción de la oportunidad de mejora
Matriz RACI para comunicación	Media	Incorporar una matriz RACI (Responsible, Accountable, Consulted, Informed) por tipo de comunicación: operativa, estratégica, externa regulatoria, atención de quejas y reclamos.
Capacitación focalizada	Media	Programar capacitación breve y práctica para líderes de proceso y comunicaciones sobre el procedimiento actualizado y casos de uso.
Lista de verificación de salida	Baja	Implementar checklist de “quién, qué, cuándo, cómo” antes de emitir comunicaciones externas para asegurar consistencia y trazabilidad.
Control de versiones	Media	Fortalecer control de versiones y difusión del procedimiento actualizado, con acuse de recibo por áreas involucradas.
Indicadores de eficacia	Media	Definir indicadores: tiempo de respuesta, tasa de retrabajo en comunicaciones, eventos de duplicidad, cumplimiento de cadena de aprobación.

4. Sugerencias para auditorías de seguimiento

Confirmar la actualización del procedimiento incluyendo roles y responsabilidades por área, matriz RACI y control de versiones.

Revisar registros de formación y evidencias de comprensión (listas de asistencia, evaluaciones cortas).

Seleccionar al menos 3 casos reales de comunicación interna y 3 externas; verificar autoría, cadena de aprobación y coherencia del mensaje.

Evaluar el comportamiento de indicadores propuestos y acciones ante desviaciones.

5. Numerales de la ISO 22000:2018 con incumplimiento

7.4 Comunicación

Nota: se anexan todos los registros de hallazgos.

Copia del procedimiento (versión vigente), ejemplos de comunicaciones internas/externas, actas de reuniones, correos representativos, evidencias de capacitación (cuando se ejecute).

Fecha informe 2025/11/29

Elaborado por

Jhonn Fredy Montoya Vasquez

Nota. La tabla contiene el informe de auditoría al SGIA ISO 22000:2018, hallazgo 47 de la empresa Meriendas Siempre Listo.

Tabla 3

Informe de auditoría interna al SGIA ISO 22000:2018, hallazgo 69.

Informe de auditoría interna al sistema de gestión de inocuidad ISO 22000:2018 empresa “Meriendas Siempre Listos” año 2025			
Objetivo	Asegurar la asignación y disponibilidad del recurso económico necesario para ejecutar oportunamente la calibración de los equipos con entes certificados, garantizando la confiabilidad de las mediciones y el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión.		
Alcance	Aplica a todos los equipos que requieren calibración externa por parte de entes certificados, así como a los procesos de planificación, asignación presupuestal y control de recursos asociados a dichas calibraciones dentro del sistema de gestión de la organización.		
Lugar	Instalaciones de la empresa Meriendas siempre listo	Fecha Hora	27/11/2025 08:00 AM
Equipo auditor	Tatiana Rivera Correa Jhonn F. Montoya Vasquez Bety V. Marín Elizalde	Auditado	Dirección Administrativa y Financiera
Documentos de referencia	ISO 22000:2018		
Conclusiones de auditoría			
La auditoría evidenció que, aunque la organización cuenta con prácticas internas adecuadas para la verificación diaria de los equipos de medición, persiste una brecha significativa en la asignación de recursos financieros destinados a la calibración externa con entes certificados. Esta falencia constituye un incumplimiento del numeral 7.1 de la ISO 22000:2018 y representa un riesgo directo para la confiabilidad de las mediciones que soportan el sistema de gestión de inocuidad. Se recomienda priorizar la definición y asignación oportuna de un rubro específico para garantizar la ejecución periódica de las calibraciones, fortaleciendo así la trazabilidad, precisión y conformidad del sistema.			
1. Hallazgos positivos encontrados y/o fortalezas			
Se evidencia que, a pesar de las limitaciones actuales para la calibración externa, la organización mantiene un estricto programa de verificación interna diaria de los equipos de medición antes de su uso, dejando registros claros y trazables que demuestran que los equipos no han perdido su ajuste.			
2. Hallazgos por mejorar (incumplimientos / no conformidades)			
Aspecto norma- (PVHA)	N° NC	Requisito NTC ISO 22000:2018	Descripción de la no conformidad
Hacer	69	7. Apoyo 7.1 Recursos 7.1.1 Generalidades	Al revisar los rubros asignados para la calibración de los equipos con entes certificados, se encontró que no se cuenta con un recurso asignado para dicho proceso.

3. Hallazgos con oportunidades de mejoramiento (observaciones)

Aspecto	Prioridad	Descripción de la oportunidad de mejora
Deficiencia en la asignación y gestión de recursos financieros necesarios para garantizar la calibración periódica de los equipos utilizados en el control y monitoreo de parámetros relacionados con la inocuidad alimentaria.	Alta	Se identifica la necesidad de fortalecer la gestión de recursos destinados a la calibración de equipos con entes certificados. La falta de asignación presupuestal específica para este proceso puede generar retrasos en la ejecución de las calibraciones, afectar la confiabilidad de las mediciones y comprometer la conformidad con los requisitos normativos y operacionales. Establecer un rubro definido y suficiente permitirá garantizar la continuidad, trazabilidad y precisión de las mediciones realizadas por los equipos, mejorando la eficacia del sistema de gestión y reduciendo el riesgo de desviaciones futuras.

4. Sugerencias para auditorías de seguimiento

Verificar que las acciones no solo estén documentadas, sino implementadas y sostenibles en el tiempo.

5. Numerales de la ISO 22000:2018 con incumplimiento

7. Apoyo

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

Nota: se anexan todos los registros de hallazgos.

Presupuesto Anual de la Organización.

Fecha informe 30/11/2025

Elaborado por

Tatiana Rivera Correa

Nota. La tabla contiene el informe de auditoría al SGIA ISO 22000:2018, hallazgo 69 de la empresa Meriendas Siempre Listo.

Tabla 4

Informe de auditoría interna al SGIA ISO 22000:2018, hallazgo 95.

Informe de auditoría interna al sistema de gestión de inocuidad iso 22000:2018 EMPRESA “Meriendas Siempre Listos” año 2025			
Objetivo	<p>Evaluar el cumplimiento de los requisitos relacionados con la recepción, inspección, verificación y aprobación de materias primas e insumos utilizados en los diferentes procesos productivos.</p> <p>Determinar si los registros generados permiten evidenciar la trazabilidad, aceptación o rechazo de cada lote recibido, acorde con los lineamientos del Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria (SGIA).</p>		
Alcance	<p>Para este hallazgo, la auditoría cubre el proceso de recepción de materias primas e insumos empleados en la elaboración de productos como arroz mandarín, pescado, langostino, huevos, maní, soya y otros ingredientes utilizados por la empresa.</p> <p>También, la revisión del instructivo que establece el procedimiento de inspección, así como la verificación de los registros asociados a la aprobación o rechazo de los productos recibidos.</p>		
Lugar	Área de recepción de materias primas, almacén e instalaciones administrativas de Meriendas “Siempre Listos”.	Fecha Hora	2025/11/28 9:00 AM
Equipo auditor	Betcy V. Marín Elizalde Tatiana Rivera Correa Jhonn F. Montoya Vasquez	Auditado	Personal de recepción y control de calidad
Documentos de referencia	ISO 22000:2018		
Conclusiones de auditoría			
<p>Durante la auditoría se evidenció que la empresa cuenta con un instructivo donde se describe el procedimiento para la revisión de materias primas e insumos recibidos. Sin embargo, se evidenció la ausencia de registros formales que demuestren la evaluación efectuada en cada recepción, así como la aprobación o rechazo de los productos ingresados al proceso productivo. Esta falta de registros afecta directamente la trazabilidad, el control de proveedores y la verificación de inocuidad de las materias primas, lo cual representa un incumplimiento del requisito de control operacional del sistema.</p>			
1. Hallazgos positivos encontrados y/o fortalezas			
<p>La empresa cuenta con un instructivo documentado que describe adecuadamente los criterios de inspección de materias primas.</p> <p>Se observa capacidad instalada para el almacenamiento adecuado de insumos sensibles como pescados, langostinos, huevos y alérgenos.</p>			
2. Hallazgos por mejorar (incumplimientos / no conformidades)			

Aspecto norma- (PVHA)	N° NC	Requisito NTC ISO 22000:2018	Descripción de la no conformidad
Hacer	95	7.5 8.3 8.5.1.2	Aunque se encuentra con el instructivo documental acerca de la forma de revisar materias primas e insumos empleados en el proceso, no se evidencian registros con los datos de los productos recibidos y la aprobación de los mismos. Aunque la empresa cuenta con un instructivo para la recepción e inspección de materias primas, se evidenció que no se están generando ni archivando los registros asociados a este procedimiento.
3. Hallazgos con oportunidades de mejoramiento (observaciones)			
Aspecto	Prioridad	Descripción de la oportunidad de mejora	
7.5 Información documentada	Media	Es necesario fortalecer el control documental, asegurando que cada recepción cuente con su registro correspondiente, debidamente diligenciado y almacenado para garantizar evidencia objetiva del proceso.	
8.3 Trazabilidad	Alta	La ausencia de registros de recepción impide establecer la trazabilidad completa entre las materias primas ingresadas y los lotes de producción donde se utilizan. Se recomienda implementar un sistema de identificación y registros que permitan relacionar de forma clara el lote recibido. Esto facilitará el seguimiento del producto en caso de incidentes o retiros.	
8.5.1.2 Características de las materias primas, ingredientes y materiales en contacto con el producto	Alta	Se sugiere reforzar la inspección y documentación de cada lote, incluyendo condiciones de recepción, parámetros evaluados y aprobación o rechazo, garantizando que solo se utilicen insumos que cumplan con los requisitos de inocuidad y calidad.	
4. Sugerencias para auditorías de seguimiento			
Verificar la existencia y uso constante de los registros de recepción de materias primas. Confirmar que el personal haya sido capacitado en el diligenciamiento del nuevo formato.			
5. Numerales de la ISO 22000:2018 con incumplimiento			
8.5.1.2 Características de las materias primas, ingredientes y materiales en contacto con el producto 7.5 Información documentada 8.3 trazabilidad			
Nota: se anexan todos los registros de hallazgos.			
Registro de Recepción/ Inspección de Materias Primas Registro de No Conformidades Asociadas a la Recepción Registro de Trazabilidad del Lote			

Registro de Control de Proveedores
Copia del Instructivo de Recepción e Inspección
Registros de Temperatura

Fecha informe 2025/11/28

Elaborado por
Betsy Viviana Marín Elizalde

Nota. La tabla contiene el informe de auditoría al SGIA ISO 22000:2018, hallazgo 95 de la empresa Meriendas Siempre Listo.

Tabla 5

Informe de auditoría interna al SGIA ISO 22000:2018, hallazgo 120.

Informe de auditoría interna al sistema de gestión de inocuidad ISO 22000:2018 empresa “Meriendas Siempre Listos” año 2025			
Objetivo	Evaluar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de Inocuidad, en especial lo relacionado con la ejecución y seguimiento de la evaluación de peligros conforme a la periodicidad definida en los procedimientos internos.		
Alcance	Aplica al proceso de evaluación y análisis de peligros dentro del sistema de gestión, incluyendo la revisión de registros, metodologías empleadas y cumplimiento de la periodicidad establecida para su actualización.		
Lugar	Instalaciones de “Meriendas Siempre Listos”	Fecha Hora	27/11/2025 08:00 AM
Equipo auditor	Tatiana Rivera Correa Jhonn F. Montoya Vásquez Betsy V. Marín Elizalde	Auditado	Departamento: Dirección Técnica y de Control de Calidad
Documentos de referencia	Procedimiento de Evaluación de Peligros		
Conclusiones de auditoría			
Durante la auditoría se identificó que la organización cuenta con procedimientos definidos para la evaluación de peligros; sin embargo, no se está cumpliendo con la periodicidad documentada, lo cual afecta la actualización y confiabilidad de la información utilizada para la toma de decisiones en materia de inocuidad. Se requiere reforzar el control y seguimiento de este proceso para asegurar que se mantenga conforme a los requisitos del sistema de gestión y a lo establecido internamente.			
1. Hallazgos positivos encontrados y/o fortalezas			
Se evidencia que la metodología de evaluación de peligros está claramente documentada y estructurada según los lineamientos de la organización. El equipo responsable demuestra conocimiento del procedimiento y mantiene registros históricos claros y ordenados.			
2. Hallazgos por mejorar (incumplimientos / no conformidades)			
Aspecto norma- (PVHA)	N° NC	Requisito NTC ISO 22000:2018	Descripción de la no conformidad
Hacer	120	ISO 22000:2018 8.5.2.3 Evaluación de peligros	No se ha realizado la evaluación de peligros en la periodicidad documentada (bimestralmente), el último reporte data de tres meses atrás al desarrollo de la auditoría.
3. Hallazgos con oportunidades de mejoramiento (observaciones)			

Aspecto	Prioridad	Descripción de la oportunidad de mejora
Gestión y cumplimiento de evaluaciones periódicas	Media	Se recomienda implementar un sistema de alertas o recordatorios automáticos para garantizar el cumplimiento oportuno de la evaluación de peligros según la frecuencia definida. Esto permitirá mantener actualizada la información crítica para la inocuidad y reducirá el riesgo de desviaciones por falta de control del proceso.
4. Sugerencias para auditorías de seguimiento		
Verificar que las evaluaciones de peligros se realicen conforme a la periodicidad bimestral definida. Confirmar que se implementó un mecanismo de seguimiento (alertas, cronograma, responsable asignado). Revisar la actualización continua de los registros y su disponibilidad.		
5. Numerales de la ISO 22000:2018 con incumplimiento		
8.5.2.3 Evaluación de peligros		
Nota: se anexan todos los registros de hallazgos.		
Copia del último reporte de evaluación de peligros realizado. Registro de fechas programadas versus fechas ejecutadas.		
Fecha informe	30/11/2025	
Elaborado por		
Tatiana Rivera Correa		

Nota. La tabla contiene el informe de auditoría al SGIA ISO 22000:2018, hallazgo 120 de la empresa Meriendas Siempre Listo.

Tabla 6

Informe de auditoría interna al SGIA ISO 22000:2018, hallazgo 152.

Informe de auditoría interna al sistema de gestión de inocuidad ISO 22000:2018 empresa “Meriendas Siempre Listos” año 2025			
Objetivo	Evaluar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la ISO 22000:2018, especialmente en lo relacionado con la identificación, control y seguimiento de los Puntos Críticos de Control (PCC) y la adecuada definición de los Programas Prerrequisitos Operacionales (PPRO) asociados al manejo de alérgenos durante el proceso de empaque.		
Alcance	El presente informe aplica al proceso de empaque de productos en Meriendas Siempre Listos, incluyendo las actividades relacionadas con el manejo de alérgenos, uso de equipos compartidos y control del PCC definido para este punto del flujo del proceso.		
Lugar	Instalaciones de Meriendas Siempre Listos.	Fecha Hora	27/11/2025 10:00 AM
Equipo auditor	Tatiana Rivera Correa Jhonn F. Montoya Vásquez Betsy V. Marín Elizalde	Auditado	Departamento: Dirección Técnica y de Control de Calidad
Documentos de referencia	Plan HACCP. Procedimiento de Manejo de Alergenos. Procedimiento de Identificación y Control de PCC. Procedimiento General de Limpieza y Desinfección.		
Conclusiones de auditoría			
<p>Durante la auditoría se identificó que, aunque la organización ha establecido un PCC orientado al control de alérgenos en el proceso de empaque, no se cuenta con un PPRO que soporte de manera técnica y operativa la gestión de este punto crítico. Esto debilita el control del riesgo asociado al uso de un mismo equipo para múltiples productos y puede comprometer la inocuidad frente a la posible contaminación cruzada. Se requiere estructurar un PPRO específico que complemente el PCC y garantice la implementación de controles efectivos, verificables y documentados.</p>			
1. Hallazgos positivos encontrados y/o fortalezas			
<p>El proceso HACCP se encuentra documentado y los PCC están identificados conforme a la metodología de la organización. Se evidencia conocimiento por parte del personal respecto al riesgo de alérgenos. Los registros de limpieza y desinfección se llevan de forma ordenada y actualizada.</p>			
2. Hallazgos por mejorar (incumplimientos / no conformidades)			
Aspecto norma- (PVHA)	N° NC	Requisito NTC ISO 22000:2018	Descripción de la no conformidad

Hacer	152	ISO 22000:2018 8.5.4 Plan de control de peligros (plan HACCP/PPRO)	Se encuentra un PCC orientado al manejo de alérgenos durante el empaque del producto debido al uso de un mismo equipo para varios procesos, pero no se ha construido un PPRO orientado a un control adecuado de este PCC.
-------	-----	---	---

3. Hallazgos con oportunidades de mejoramiento (observaciones)

Aspecto	Prioridad	Descripción de la oportunidad de mejora
Control de alérgenos en procesos compartidos	Alta	Se recomienda desarrollar un procedimiento específico (PPRO) para el manejo de alérgenos, que incluya: Secuencias de producción definidas. Validación de las actividades de limpieza entre corridas. Controles visuales y analíticos para verificar ausencia de residuos. Registros estandarizados para documentar estas actividades. Esto permitirá fortalecer el control del riesgo, asegurar cumplimiento normativo y mejorar la robustez del PCC.

4. Sugerencias para auditorías de seguimiento

Verificar que el PPRO haya sido elaborado, aprobado e implementado.
Confirmar que el personal haya sido capacitado en su aplicación.
Revisar evidencia de validación y verificación del PPRO.
Evaluar la eficacia del control del PCC con el nuevo PPRO implementado.

5. Numerales de la ISO 22000:2018 con incumplimiento

8.5.4 Plan de control de peligros (plan HACCP/PPRO)

Nota: se anexan todos los registros de hallazgos.

Programación de producción.
Secuencias de fabricación.

Fecha informe 30/11/2025

Elaborado por

Tatiana Rivera Correa

Nota. La tabla contiene el informe de auditoría al SGIA ISO 22000:2018, hallazgo 152 de la empresa Meriendas Siempre Listo.

Tabla 7

Informe de auditoría interna al SGIA ISO 22000:2018, hallazgo 177.

Informe de auditoría interna al sistema de gestión de inocuidad ISO 22000:2018 empresa “Meriendas Siempre Listos” año 2025			
Objetivo	Determinar si se han establecido y ejecutado acciones correctivas ante desviaciones recurrentes en los registros de monitoreo de cocción, que permitan evidenciar la eliminación de la causa de la no conformidad y evitar su recurrencia, en cumplimiento del numeral 8.9.3 de la norma ISO 22000:2018.		
Alcance	Proceso de cocción de productos listos para el consumo, especialmente la línea “arroz mandarín” empacado con atmósfera modificada.		
Lugar	Manizales / Sede de Meriendas “Siempre Listos”	Fecha Hora	2025/11/29 02:00 PM
Equipo auditor	Jhonn F. Montoya Vasquez Tatiana Rivera Correa Betsy V. Marin Elizalde	Auditado	Área de Producción; Área de Calidad
Documentos de referencia	ISO 22000:2018, numeral 8.9.3 Seguimiento de acciones correctivas		
Conclusiones de auditoría			
<p>Existe un adecuado proceso de validación para las medidas de control, sin embargo, se evidencia que en el procedimiento de registro de monitoreo de cocción, desde hace más de 6 meses, no se ha realizado ningún ajuste, a pesar de que se ha estructurado una acción de mejora. Esto representa un incumplimiento del numeral 8.9.3 de ISO 22000:2018, que establece que la organización debe implementar acciones correctivas para eliminar la causa de una no conformidad y evitar su recurrencia.</p> <p>Impacto: La falta de seguimiento a las acciones de mejora representa un riesgo para la inocuidad de los productos, especialmente en procesos térmicos críticos como la cocción.</p> <p>Estado del hallazgo: No conformidad menor (NC-177).</p>			
1. Hallazgos positivos encontrados y/o fortalezas			
<p>Se cuenta con registros de monitoreo que documentan tiempo y temperatura.</p> <p>El sistema HACCP está implementado al 100% en la línea arroz mandarín.</p> <p>El personal demuestra conocimiento técnico sobre parámetros críticos de cocción.</p>			
2. Hallazgos por mejorar (incumplimientos / no conformidades)			
Aspecto norma- (PVHA)	N° NC	Requisito NTC ISO 22000:2018	Descripción de la no conformidad
Seguimiento de acciones correctivas – Cocción	NC-177	8.9.3 Seguimiento de acciones correctivas	No se han realizado ajustes en el procedimiento de monitoreo de cocción desde hace más de 6 meses, a pesar de haberse estructurado una acción de mejora.

No se evidencia seguimiento ni eliminación de la causa de la no conformidad.

3. Hallazgos con oportunidades de mejoramiento (observaciones)

Aspecto	Prioridad	Descripción de la oportunidad de mejora
Seguimiento a acciones correctivas	Alta	Implementar un sistema de seguimiento formal a las acciones correctivas estructuradas, con responsables, fechas y evidencias.
Ajuste del procedimiento	Alta	Actualizar el procedimiento de monitoreo de cocción para incluir criterios de evaluación y validación del método de control.
Indicadores de eficacia	Media	Definir indicadores para medir la eficacia de las acciones correctivas en procesos térmicos.
Validación microbiológica	Media	Incorporar validaciones microbiológicas periódicas como evidencia de eficacia del método de cocción.

4. Sugerencias para auditorías de seguimiento

Verificar actualización del procedimiento de monitoreo de cocción.
 Revisar registros que evidencien seguimiento a acciones correctivas.
 Solicitar evidencia de validaciones microbiológicas y análisis de causa.
 Evaluar indicadores de eficacia y trazabilidad de las acciones implementadas.

5. Numerales de la ISO 22000:2018 con incumplimiento

8.9.3 Seguimiento de acciones correctivas

Nota: se anexan todos los registros de hallazgos.

Procedimiento vigente de cocción, registros de monitoreo con desviaciones evidenciadas, evidencia documental de acciones correctivas estructuradas, entrevistas realizadas al personal responsable del proceso, validaciones microbiológicas aplicadas como soporte técnico, indicadores de eficacia y trazabilidad de acciones correctivas, documentos de seguimiento y análisis de desempeño.

Fecha informe 2025/11/29

Elaborado por

Jhonn Fredy Montoya Vasquez

Nota. La tabla contiene el informe de auditoría al SGIA ISO 22000:2018, hallazgo 177 de la empresa Meriendas Siempre Listo.

Tabla 8

Informe de auditoría interna al SGIA ISO 22000:2018, hallazgo 188.

Informe de auditoría interna al sistema de gestión de inocuidad ISO 22000:2018 empresa “Meriendas Siempre Listos” año 2025			
Objetivo	Verificar si la organización ha cumplido con el cronograma de auditorías internas establecido, y si estas se han ejecutado conforme a lo planificado.		
Alcance	Evaluación del cumplimiento del cronograma de auditorías internas en todos los procesos del SGI.		
Lugar	Manizales / Sede de Meriendas “Siempre Listos”	Fecha Hora	2025/11/29 12:00
Equipo auditor	Jhonn F. Montoya Vasquez Tatiana Rivera Correa Bety V. Marin Elizalde	Auditado	Área de Calidad y Dirección.
Documentos de referencia	ISO 22000:2018, numeral 9.2 Evaluación del desempeño – Auditoría interna		
Conclusiones de auditoría			
<p>Aunque existe una planificación adecuada de auditorías internas, se evidenció incumplimiento del cronograma estipulado. Esto representa una no conformidad frente al numeral 9.2 de ISO 22000:2018. Impacto: Afecta la capacidad organizacional para ejecutar auditorías en los tiempos establecidos, limita la detección oportuna de desviaciones y debilita el ciclo de mejora continua. Estado del hallazgo: No conformidad menor (NC-188).</p>			
1. Hallazgos positivos encontrados y/o fortalezas			
<p>La empresa cuenta con una planificación formal de auditorías internas. Se han ejecutado auditorías con informes estructurados y evidencia técnica. Existe compromiso del equipo auditor en el seguimiento del SGI.</p>			
2. Hallazgos por mejorar (incumplimientos / no conformidades)			
Aspecto norma- (PVHA)	N° NC	Requisito NTC ISO 22000:2018	Descripción de la no conformidad
Evaluación del desempeño – Auditoría interna	NC-188	9.2 Auditoría interna	Aunque se cuenta con una adecuada planificación de auditorías internas, el cronograma estipulado presenta incumplimiento. Esto afecta la ejecución oportuna de auditorías y limita la capacidad de mejora continua.
3. Hallazgos con oportunidades de mejoramiento (observaciones)			
Aspecto	Prioridad	Descripción de la oportunidad de mejora	

Seguimiento al cronograma	Alta	Implementar alertas automáticas o recordatorios para fechas clave del cronograma de auditorías.
Indicadores de cumplimiento	Media	Establecer indicadores de cumplimiento del cronograma y frecuencia de auditorías.
Revisión mensual	Media	Incluir revisión mensual del estado del cronograma en reuniones de calidad.
Registro de causas	Alta	Documentar causas de incumplimiento y establecer acciones preventivas.
Mejora en planificación	Media	Ajustar el cronograma según la carga operativa y disponibilidad de auditores.

4. Sugerencias para auditorías de seguimiento

Verificar cumplimiento del cronograma actualizado.
 Revisar registros de ejecución de auditorías internas.
 Evaluar causas de incumplimiento y acciones tomadas.
 Validar indicadores de seguimiento y eficacia del nuevo sistema de alertas.

5. Numerales de la ISO 22000:2018 con incumplimiento

9.2 Auditoría interna

Nota: se anexan todos los registros de hallazgos.

Cronograma oficial de auditorías internas, informes ejecutados, registros de seguimiento, evidencia de ajustes y acciones correctivas.

Fecha informe 2025/11/29

Elaborado por

Jhonn Fredy Montoya Vasquez

Nota. La tabla contiene el informe de auditoría al SGIA ISO 22000:2018, hallazgo 188 de la empresa Meriendas Siempre Listo.

Conclusiones

La auditoría interna realizada al Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria de Meriendas “Siempre Listos” permitió identificar un avance significativo en la estructuración del sistema, evidenciado en la existencia de procedimientos, implementación del HACCP y compromiso del personal operativo. No obstante, persisten brechas importantes relacionadas con la actualización documental, la gestión de recursos y la ejecución sistemática de actividades críticas para la inocuidad. Estas brechas evidencian la necesidad de reforzar la alineación del sistema con los requisitos establecidos por la ISO 22000:2018.

Los hallazgos evidenciados; entre ellos la falta de actualización de la política de inocuidad (5.2), la ausencia de registros de recepción de materias primas (7.5, 8.3 y 8.5.1.2), la no asignación presupuestal para calibración (7.1), el incumplimiento de la periodicidad en la evaluación de peligros (8.5.2.3) y el retraso en la ejecución de auditorías internas (9.2), demuestran fallas en la disciplina operativa y en la disponibilidad de evidencia documental confiable. Estas desviaciones representan riesgos para la trazabilidad, la confiabilidad de los controles y la capacidad del sistema para responder oportunamente a situaciones que comprometan la inocuidad.

A pesar de lo anterior, la empresa cuenta con fortalezas como conocimiento técnico del personal, procesos HACCP consolidados en algunas líneas y una estructura básica del SGIA ya establecida. Esto facilita implementar acciones correctivas y avanzar en el fortalecimiento integral del sistema. Con la corrección de las brechas identificadas y la estandarización de actividades de seguimiento, Meriendas “Siempre Listos” podrá alcanzar un nivel de madurez más alto y avanzar hacia un cumplimiento sostenible y demostrable de la norma ISO 22000:2018.

Recomendaciones

Se recomienda a la organización fortalecer la gestión documental mediante la actualización periódica de la política de inocuidad, el aseguramiento de registros obligatorios en procesos críticos y la consolidación de mecanismos de seguimiento formal, especialmente para actividades como calibración externa, evaluación de peligros y auditorías internas. Asimismo, es fundamental definir responsables, cronogramas y herramientas de control que permitan cumplir consistentemente los numerales 5.2, 7.1, 7.5, 8.5.2.3 y 9.2. De igual manera, se debe desarrollar e implementar el PPRO correspondiente al manejo de alérgenos en empaque, asegurando la complementariedad técnica del PCC identificado.

Además, se recomienda promover una cultura interna de inocuidad reforzada mediante capacitaciones continuas, reuniones de seguimiento con enfoque preventivo y uso de herramientas tecnológicas que apoyen la trazabilidad y disponibilidad de la información. La asignación de recursos financieros específicos para la calibración externa y programas de verificación permitirá aumentar la confiabilidad del sistema, mejorar la toma de decisiones y asegurar el cumplimiento sostenido de los requisitos establecidos por la ISO 22000:2018.

Adicionalmente, se recomienda fortalecer la planificación y control operacional mediante la implementación de indicadores de desempeño para cada proceso crítico, especialmente aquellos relacionados con la recepción de materias primas, monitoreo de cocción, control de PCC y cumplimiento del cronograma de auditorías internas. El uso de estos indicadores permitirá evaluar tendencias, detectar desviaciones de manera temprana y asegurar una verificación continua de la eficacia del sistema. Así mismo, integrar estos resultados en las reuniones de revisión por la dirección facilitará la toma de decisiones basadas en evidencia y garantizará la mejora continua del SGIA, tal como lo establece la ISO 22000:2018.

Referencias Bibliográficas

- Baurina, S B; Amirova, R I, (2021). F SSC 22000 Certification as a Food Security Tool . IOP Conference Series: Earth and Environmental Science; volume 666, issue 3, page 032060; ISSN 1755-1307 1755-1315. <https://research-ebSCO.com/bibliotecavirtual.unad.edu.co/c/qcagk4/search/details/cid6pox6sv?limiters=FT1%3AY%2CDT1%3A2019-11-12%2F2024-11-12&q=FSSC%2022000>
- ICONTEC (2018). NTC-ISO 19011:2018 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión. <https://login.bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://ecollection.icontec.org/colacc.aspx?Q=64CD2E63E242A02DBAA9751100A60A21>
- ICONTEC (2018). NTC-ISO 22000:2018 Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos. <https://login.bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://ecollection.icontec.org/colacc.aspx?Q=64CD2E63E242A02DBAA9751100A60A21>
- ICONTEC (2015). NTC-ISO 14001:2015 Sistemas de gestión ambiental. <https://login.bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://ecollection.icontec.org/colacc.aspx?Q=64CD2E63E242A02DBAA9751100A60A21>
- Organización Panamericana de la Salud. OPS. (S. F). Auditoría de las BPA/BPM y del Plan HAACP . (21-51). [Portal web]. <https://www.paho.org/es/documentos/auditoria-bpabpm-plan-haccp>
- Sevilla, J. (2019). Auditoría de los sistemas integrados de gestión ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001: 2018. FC Editorial. Pp (34-41), (56-64), (251-252). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/lc/unad/titulos/130251>

Apéndices

Apéndice A

Programa de auditoría interna empresa Meriendas Siempre Listo.

	"MERIENDAS SIEMPRE LISTO"		
PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código:	MAC-P002	
	Versión:	V01	
	Fecha:	30/09/2025	

OBJETIVO DEL PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA	ALCANCE DEL PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA	
<p>Verificar de manera sistemática, independiente y documentada el grado de conformidad del Sistema de Gestión implementado en Meriendas Siempre Listo, evaluando la eficacia en el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa aplicable, los procedimientos internos y las expectativas de las partes interesadas. Asimismo, identificar oportunidades de mejora y asegurar la mejora continua de los procesos.</p>	<p>El programa de auditoría interna de Meriendas Siempre Listo comprende la planificación, ejecución, seguimiento y cierre de auditorías en todos los procesos, áreas y actividades que integran el Sistema de Gestión, incluyendo aquellos de carácter estratégico, misional, de apoyo y de control.</p> <p>El alcance se extiende a la verificación del cumplimiento de los requisitos normativos aplicables, las políticas internas, los procedimientos documentados y los compromisos adquiridos con las partes interesadas, asegurando que las auditorías se realicen de manera periódica, objetiva y con un enfoque basado en riesgos.</p> <p>De igual forma, incluye la identificación de hallazgos, la emisión de informes y la gestión de acciones correctivas y preventivas, con el fin de garantizar la eficacia del sistema y fomentar la mejora continua en la organización.</p>	
CRITERIOS DE AUDITORÍA	DOCUMENTO RELACIONADO	RECURSOS NECESARIOS
<p>Verificar que la organización ha implementado y mantiene un Sistema de Gestión de la Inocuidad de los Alimentos (SGIA) que integra los principios del HACCP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control) con la estructura de un sistema de gestión ISO.</p>	<p>Política de Inocuidad Alimentaria Manual del SGIA Procedimientos Operacionales Estandarizados (POES) Planes de Emergencia y Respuesta Plan HACCP Programas de Prerrequisitos (PPR) Registros de Monitoreo (Registros de los PCC, PPRO y PPR) Validación y Verificación de Medidas de Control Informes de Auditoría Interna (Anteriores)</p>	<p>Auditores Internos Calificados y con experiencia sectorial Personal Acompañante (Guías y Expertos) Equipo de Gestión del SGIA Registros y Evidencia Objetiva Espacios de Reunión Acceso a Instalaciones Equipamiento Tecnológico Equipo de Protección Personal Tiempo Asignado Presupuesto</p>

<p>Hallazgo 27 No se encuentran revisiones actualizadas de la política de inocuidad por parte de la alta dirección, la política encontrada lleva mas de 2 años de haber sido estructurada y publicada.</p>	<p>Se evidencia incumplimiento del numeral 5.2.1 de la norma ISO 22000:2018, que establece que la política de inocuidad debe ser mantenida y actualizada por la alta dirección. La falta de revisión compromete la alineación estratégica del sistema con los objetivos actuales de la organización.</p>	<p>Determinar si la alta dirección ha establecido mecanismos para la revisión periódica y actualización de la política de inocuidad, y si dicha política refleja los cambios en el contexto organizacional, los riesgos emergentes y los compromisos actuales del sistema.</p>	<p>Responsable del sistema de gestión de inocuidad</p>	<p>Alta Gerencia (Gerente) Responsable del sistema de gestión de inocuidad</p>	<p>Revisión documental de la política vigente, entrevistas a la alta dirección, verificación de registros de revisión, análisis comparativo con objetivos actuales del sistema.</p>													<p>Mirian Beltran</p>
<p>Hallazgo 47 Existe un procedimiento escrito acerca de la forma en que se realizan los procesos de comunicación interna y externa, sin embargo no es claro el cargo responsable de dicho proceso, al verificar registros se encuentra gran diversidad de personas</p>	<p>Se evidencia incumplimiento del numeral 7.4 de la norma ISO 22000:2018, que exige que la organización determine los responsables, canales y métodos de comunicación para asegurar la eficacia del sistema de inocuidad. La falta de claridad en la asignación de responsabilidades</p>	<p>Verificar si la organización ha definido claramente los cargos responsables de la comunicación interna y externa, y si los registros evidencian una gestión coherente y controlada de dicha actividad.</p>	<p>Responsable del sistema de gestión de inocuidad</p>	<p>Personal del área de Dirección, Calidad y Comunicaciones</p>	<p>Revisión documental del procedimiento de comunicación, entrevistas al personal involucrado, análisis de registros de comunicación interna y externa, observación de canales activos.</p>													<p>Andrea Noreña</p>

realizando actividades de comunicación lo que causa confusión interna y externamente.	ades puede generar inconsistencias en la información crítica para la toma de decisiones.																	
Hallazgo 188 Aunque se cuenta con una adecuada planificación de las auditorías internas a realizar, el cronograma estipulado presenta incumplimiento.	Se evidencia incumplimiento del numeral 9.2 de la norma ISO 22000:2018, que exige que las auditorías internas se realicen conforme a un cronograma planificado. El incumplimiento del cronograma puede afectar la capacidad de la organización para detectar no conformidades y aplicar mejoras oportunas.	Verificar si la organización ha cumplido con el cronograma de auditorías internas establecido, y si existen mecanismos de seguimiento que aseguren su ejecución conforme a lo planificado.	Responsable del sistema de gestión de inocuidad	Personal del área de Calidad y Dirección	Revisión documental del cronograma de auditorías, análisis de registros de ejecución, entrevistas al personal responsable, verificación de informes de auditoría interna.													Edwin Cardona

Nota. La tabla contiene el Programa de auditoría interna de la empresa Meriendas Siempre Listo.